



Maestría en Trabajo Social y Familiar Documentación Técnica

Profa. M^a Carmen Domínguez Rosingana
(mcdoming@trs.ucm.es)

20-31 de Enero de 2010

Universidad Técnica de Ambato (Rep.Ecuador)

Contenidos

- 0.- Presentación
- 1.- Introducción. Planteamiento de la ponencia. Prefacio
- 2.- Algunos textos para reflexionar
- 3.- La ponencia en el contexto del Curso de Experto en Servicios Sociales Municipales
- 4.- Reflexiones genéricas sobre la documentación
- 5.- Los Servicios Sociales
- 6.- La documentación en los Servicios Sociales. Consideraciones generales
- 7.- La documentación en los Servicios Sociales. Aspectos legislativos
- 8.- La documentación en los Servicios Sociales. Clasificación de los documentos. Objetivos
- 9.- La documentación en los Servicios Sociales. Relación con los protocolos de actuación.
- 10.- La documentación en los Servicios Sociales. El uso instrumental. La cadena documental.
- 11.- La documentación en los Servicios Sociales. El análisis de los documentos.
- 12.- La documentación en los Servicios Sociales. El ciclo de vida de un documento.
- 13.- La documentación en los Servicios Sociales. Foro de debate.
- 14.- Referencias.

1.- Introducción

Planteamiento

- Yo puedo transmitir lo que yo he vivido y estoy viviendo desde mi puesto de trabajo, pero seguro que entre todos tenemos muchos más puntos de vista, y podemos conseguir que la ponencia sea mucho más rica y fructífera para todos.
- El objeto de la ponencia es
 - crear un espacio de reflexión sobre la documentación utilizada en los Servicios Sociales Municipales.
 - crear un espacio para la comunicación entre los profesionales del Trabajo Social que permita un intercambio de experiencias.
- Todos juntos mediante el intercambio de ideas y de experiencias nos formamos, aprendemos y conseguimos mejorar nuestras capacidades para la intervención social.
- Lo que entre todos ponemos en común es lo que proviene de la experiencia, del día a día del trabajo social, es el conocimiento vivo, y es de él del que se puede aprender. Es la experiencia, el hacer, el que enseña.

Introducción

Planteamiento (II)

- ✎ Mi primera aportación,
 - Es importante mantener en todo momento la curiosidad que caracteriza a nuestra especie, el homo sapiens sapiens (El hombre que sabe y que sabe que sabe), y la voluntad de continuar formándonos para servir mejor a nuestros conciudadanos.
 - Es muy bueno pararse a reflexionar sobre lo que hacemos, por qué lo hacemos, para qué lo hacemos, como lo hacemos y para quien lo hacemos. En un mundo dominado por la velocidad es esencial buscar espacios para la reflexión.
 - Debemos mantener en todo momento la actitud derivada de la mayéutica de Sócrates: Todas nuestras acciones deben estar en cuestionamiento continuo para saber por qué y para qué las hacemos.
- ✎ ¿Qué es lo que esperáis de esta ponencia/módulo de trabajo?

Introducción

Prefacio

- Respecto a la filosofía decía el gran **Immanuel Kant** (1724-1804) que trata de responder a los siguientes interrogantes,
 - *¿Qué podemos saber?*
 - *¿Qué debemos hacer?*
 - *¿Qué me cabe esperar?*
- Vamos a analizar el papel de la documentación en el Trabajo Social de los Centros de Servicios Sociales Municipales.
- El trabajo social, y en particular su documentación, es parte de la actividad humana, es decir de aquello que trata de estudiar la filosofía.
- Siguiendo a Kant, debemos ser capaces de responder a estas cuestiones tanto sobre el trabajo social, como sobre la documentación.
- Para centrar la ponencia vamos a empezar fijando lo que se entiende por Trabajo Social.

Introducción. Prefacio. (II)

Definición de Trabajo Social a Nivel Mundial (Federación Internacional de Trabajadores Sociales)

- La profesión de **trabajo social** “promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos y su liberación y la mejora de la sociedad. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el TRABAJO SOCIAL, interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los DERECHOS HUMANOS y la JUSTICIA SOCIAL son esenciales para el TRABAJO SOCIAL”. (Definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS, en su Asamblea General celebrada en Montreal en julio del año 2000).
- El **Trabajo Social** se refiere al ámbito de acción de profesionales que contribuyen a investigar, diagnosticar, asesorar, orientar, capacitar, e intervenir a favor de personas o comunidades en su acceso a los servicios de asistencia social o políticas sociales. Su principal tarea es gestionar, rehabilitar, coordinar y reinserir a las personas o comunidades que presentan carencias o problemas en su calidad de vida. Estas carencias pueden ser de carácter sectorial; en el acceso o prestaciones de salud, pensiones, educación, vivienda, económicas, etc.... o más generales, que los ponen en una situación de riesgo social. Para ello reciben una formación del campo de Conocimiento de las Ciencias Sociales.
- Referencia en <http://es.ifsw.org>

Introducción. Prefacio (III)

Una propuesta de definición de trabajador social

- El **trabajador social** es un profesional de la acción social que se ocupa de fomentar el bienestar del ser humano y la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales de las personas, familias, grupos y del medio social en el que viven.
- Igualmente, el diplomado en trabajo social articula los recursos sociales que se precisan para superar las situaciones de crisis personal y familiar. El trabajo de este profesional se desarrolla en todos los ámbitos de la sociedad, en todos los dispositivos de atención a personas, familias y comunidades.
- El trabajador social es la persona encargada de dar información, orientación y ayuda psicosocial a personas, familias y grupos en situación de crisis, violencia, desorganización, pérdidas familiares, laborales o de vivienda. También ayuda a las personas con dificultad para la integración social (marginados, inmigrantes, personas afectadas por la discapacidad,...).
- El trabajador recoge las demandas de estas personas, hace un estudio de la situación y establece un plan de intervención para mejorar la situación de los usuarios.

Introducción. Prefacio (IV)

Propuesta de definición de **Servicios Sociales**¹

- Desde *una perspectiva amplia*: Se entiende por Servicios Sociales un sistema de servicios humanos, que comprende las ramas: Educación, Sanidad, Vivienda, Empleo, Mantenimiento de ingresos, Servicios Sociales. Esta denominación se utiliza en países de nuestro entorno europeo, en EEUU y Canadá, a la sexta rama de protección optan por denominarla, Servicios Sociales personales.
- Con *un significado más restringido*: Se designa la sexta rama de protección social como Servicios Sociales individualizados: bien en suministro-asegurando el acceso a derechos y beneficios-, bien ofreciendo orientación ó guía. Utilizamos la expresión "Servicios Sociales" y nos referimos a "Servicios de Bienestar", para mencionar el resto de áreas citadas.

1. Carmen Alemán et al. "Política Social", Editorial Mc-Grawn Hill, 1998

2.- Algunos textos para reflexionar

- El Trabajo Social se dedica al hombre, he introducido algunas propuestas de definición de esta actividad, pero en cuanto que se dedica al ser humano, comencemos dejándonos interrogar por lo que han dicho sobre el hombre, sobre su existencia, y sobre como se debe vivir, grandes pensadores a lo largo de la historia. Estas reflexiones, nos pueden abrir el espíritu a la realidad del hombre, y así permitirnos desconectar de las tensiones de la vida diaria, y poder meditar en mayor profundidad sobre como el trabajo social, y en particular la documentación, pueden colaborar a ayudar al ser humano.

EL EXISTIR

- *¿Qué podemos saber?*
- *¿Qué debemos hacer?*
- *¿Qué me cabe esperar?*

(Immanuel Kant)

Algunos Textos para reflexionar

NUESTRA ACTITUD ANTE LA VIDA Y ANTE NUESTRA FUNCION EN EL TRABAJO SOCIAL

- *"Si uno se halla muy cerca de Sócrates en una discusión o se le aproxima dialogando con él, le es forzoso, aun si se empezó a dialogar sobre cualquier cosa, no despegarse, arrastrado por él en el diálogo, hasta conseguir que dé explicación de sí mismo, sobre su modo actual de vida y el que ha llevado en su pasado. Y una vez que han caído en eso, Sócrates no lo dejará hasta que lo sopesen bien y suficientemente todo."*
- *"Iba allí intentando convencer a cada uno de vosotros de que no se preocupara de ninguna de sus cosas antes de preocuparse de ser él mismo lo mejor y lo más sensato posible".*
- *"Mi buen amigo, siendo ateniense de la ciudad más grande y prestigiosa en sabiduría y poder, ¿No te avergüenzas de preocuparte de cómo tendrás las mayores riquezas y la mayor fama y los mayores honores, y en cambio no te preocupas ni interesas por la inteligencia, la verdad, y por como tu ser va a ser lo mejor posible?. Y si alguno de vosotros discute y dice que se preocupa, no pienso dejarlo al momento y marcharme, sino que le voy a interrogar, a examinar y a refutar."*

(Platón, sobre Sócrates)

3.- La ponencia en el contexto del Curso de Experto en Servicios Sociales Municipales

- El curso es un paso hacia una Formación Especializada en Servicios Sociales Municipales.
- Pretende dar la capacitación para intervenir de una forma eficaz dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto en aspectos de organización, planificación y evaluación, como en la atención.
 - El Sistema Público de Servicios Sociales usa la documentación, por lo que parece que es relevante dedicar un espacio para la reflexión sobre ésta.
 - En particular, se busca proporcionar información teórica y práctica sobre los sistemas de información y soportes documentales utilizados en distintos ámbitos del Sistema Público de Servicios Sociales,
 - Sistema de Documentación de los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Madrid.
 - Sistema de Información de Usuarios de los Servicios Sociales utilizado en la Comunidad Autónoma de Madrid.
- El trabajo de cada uno de nosotros; aquí convocados y nuestra experiencia profesional en el campo de la acción social así como su puesta en común es lo que puede dar calidad de “experto” a nuestra práctica profesional.
- ¿Hasta que punto os parece relevante y os interesa analizar la documentación utilizada por los Servicios Sociales?

Algunos Textos para Reflexionar

ACTITUD DE ESCUCHA

- “Al menos, nosotros, cuando escuchamos a otro, por muy buen orador que sea, pronunciar otros discursos, ninguno sentimos [...] preocupación alguna. En cambio, cuando se te escucha a ti o a otros contar tus palabras [...] quedamos transportados de estupor y arrebatados por ellas. Y yo, señores, [...] os diría bajo juramento qué sensaciones he experimentado por efecto de sus palabras, y sigo experimentando ahora todavía. Cuando le escucho, mi corazón da muchos más brinco que el de los Coribantes en su danza frenética y se derraman mis lágrimas por efecto de sus palabras, y veo que a otros muchos les pasa lo mismo.... Y tan sólo con este hombre he experimentado algo que no se creería que puede haber en mí: el sentir vergüenza ante alguien. El caso es que únicamente la siento en su presencia [...]

(Platón, “El Banquete”, Alcibíades, discípulo de Sócrates refiriéndose a éste)

4.- Reflexiones genéricas sobre la documentación

- ✎ ¿Qué pensáis que es un documento? ¿Que es documentar? ¿Para que sirve documentar?
- ✎ Definiciones del Diccionario de la RAE.
 - **Documento**, del latín *documentum* –i, Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo. Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos.
 - **Documentar**, del latín *documento* –as –are –avi –atum, Probar, justificar la verdad de una cosa con documentos. Instruir o informar a alguien acerca de las noticias y pruebas que atañen a un asunto.
 - **Documentación**, del latín *documentatio* –nis, Acción y efecto de documentar. Documento o conjunto de documentos preferentemente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo.
- ✎ ¿Tienen estas definiciones alguna relación con nuestro trabajo diario?

Reflexiones genéricas sobre la documentación (II)

- *Reflexiones de Mary Richmond sobre el registro de casos de los trabajadores sociales :*
 - *“Al principio sus tentativas eran poco más o menos una crónica confusa de hechos ocurridos en el curso de su trabajo, pero gradualmente ellos aprendieron a construir el registro cronológico de los procesos esenciales aplicados, y de las observaciones sobre las cuales se basaban estos procesos. Un registro tan completo no es solo una guía indispensable a la futura acción sobre la persona atendida; puede ser el material sin par para entrenar a otros case-workers”.*

Algunas reflexiones propias sobre la documentación

- La documentación es una técnica de trabajo común a muchas disciplinas humanas,
 - El historiador basa su trabajo en el estudio de los registros que dan fe de hechos. El periodo histórico comienza cuando existe registro escrito, lo anterior es la pre-historia, de donde tenemos registros, pero no de naturaleza escrita.
 - El médico basa su diagnóstico y su actuación en los registros del estado de salud del paciente.
 - Los investigadores documentan todo aquello que hacen, las condiciones en que desarrollan el experimento y los resultados obtenidos.
 -
- Casi podríamos decir que la documentación es una de las características que diferencian a nuestra especie, la cultura, el cuerpo de conocimientos que posee nuestra especie y se transmite de generación en generación tiene un soporte documental.

Algunas reflexiones propias sobre la documentación (II)

- Los documentos sobreviven en el tiempo y permiten, una y otra vez, acceder a su contenido, revisarlo y analizarlo.
 - “Las palabras se las lleva el viento”*
- Los documentos permiten dirigir el proceso, aseguran todos sus pasos, y evitan la arbitrariedad.
 - “Los documentos son ayudas en nuestro camino, pero pueden convertirnos en sus esclavos”.*
 - “El documento es un útil, un medio, pero no un fin, los documentos por sí solos no realizan la intervención social”.*

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL PUNTO DE VISTA

☛ *“El caballero considera el todo en lugar de las partes. El hombre común considera las partes en lugar del todo”*

(Confucio, Analectas: 2.14)

5.- Los Servicios Sociales en el Excelentísimo Ayuntamiento de Madrid.

- El Ayuntamiento de Madrid a través del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía y directamente desde la Dirección General de los SSSS; planifica y coordina toda la acción social municipal que se despliega y acerca a la ciudadanía de Madrid.
- Esta acción social se proporciona de forma descentralizada en los 21 distritos municipales. En total, en la ciudad de Madrid contamos con **27 Centros Municipales de Servicios Sociales** Generales que despliegan una atención social interdisciplinar con un amplio grupo de profesionales que engloban la atención que se administra: trabajadores sociales, educadores sociales (educadores de calle y de familia), auxiliares de servicios sociales, abogados, auxiliares administrativos,....

Organización de los Centros de SSSS

(Reglamento Organización y Funcionamiento , 1989)

- la **Unidad de Trabajo Social (UTS)** realiza la función básica de atención al usuario/vecino; se desdobra en dos niveles totalmente diferenciados; tanto en funciones como en metodología y competencias.
 - UTS.- Primera Atención.
 - UTS.- Zona
- la **Unidad de Programas** proporciona apoyo técnico a las Unidades de Trabajo Social. Incluye los siguiente programas específicos en función de las áreas de trabajo,
 - **Programa de Mayores y Ayuda a Domicilio.**
 - **Prestaciones a Mayores:** SAD, Teleasistencia, Comidas a Domicilio, Lavandería, Adaptaciones Geriátricas, Camas Articuladas,...
 - **Centros de Día y Residenciales:** Centros de Día Municipales, Concertados, Respiro Familiar, Centros de Día Especializados, Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento, Centros Municipales de Mayores: talleres, podología, peluquería, baile,...
 - **Equipamientos Residenciales:** Residencia Jazmín, La Bañeza/ Quismondo, Residencia Santa Engracia, Apartamentos para Mayores,...
 - **Otros Programas:** Cuidando al Cuidador, Terapia Ocupacional a Domicilio, Convivencia Intergeneracional: Vive y Convive, Salud Bucodental, Coordinación Socio Sanitaria, Detección del Anciano Frágil con alto riesgo de Aislamiento Social, Fallecimientos en Aislamiento Social,...

Organización de los Centros de SSSS (II)

- **Programa de Prevención y Familia.**

Prevención: Prestaciones RMI, Discapacitados, Inmigrantes, Empleo, CAD, Salud Mental,...

Familia: Prestaciones a Familias y Menores, Empresas externas que realicen Intervención con Familias, Mesas de Absentismo Escolar, Equipos de Trabajo con Menores y Familia (ETMF),...

- **Programa de Voluntariado y Cooperación.**

☞ A pesar de ser un programa con muchísima importancia y relevancia para los profesionales de la Acción Social; de hecho, el Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía contempla en su organigrama una Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado; es un área de desarrollo y mejora dentro de los Centros de Servicios Sociales.

☞ El **circuito de atención** al ciudadano en los Centros de SSSS comprende las siguientes fases:

- Acceso: por la Unidad Administrativa (U.A.).
- Primera Atención: ubicándose en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención.
- Atención en Zona: ubicándose en la Unidad de Trabajo Social de Zona.

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE LA VIDA HUMANA

- “Y quien asegura o que todavía no le ha llegado o que ya se le ha pasado el momento de interesarse por la verdad, es igual que quien asegura que todavía no le ha llegado o que ya se le ha pasado el momento de la felicidad”.
- “De todos los medios de los que se arma la sabiduría para alcanzar la dicha en la vida, el más importante con mucho es el tesoro de la amistad”.
- “Pues no hay nada temible en el hecho de vivir para quien ha comprendido auténticamente que no acontece nada temible en el hecho de no vivir”.
- “La pobreza, medida según el rasero del fin asignado a nuestro ser es una riqueza enorme, y una riqueza no limitada es una pobreza enorme”.

(Epicúreo)

6.- La documentación en los Servicios sociales.

Consideraciones generales

DEFINICIONES PARTICULARES

- ✓ Siguiendo el Libro Verde del Trabajo Social "Instrumentos de la Documentación Técnica", las definiciones planteadas al respecto son:
- ✓ **Documento:** Un documento es cualquier soporte que sirve para transmitir información.
- ✓ **Documentación:** La ciencia que organiza técnicamente los documentos.
- ✓ Partiendo de estas definiciones podemos considerar que:
- ✓ La documentación es uno de los pilares esenciales sobre los que se asienta cualquier actividad profesional; en nuestro caso, la de los trabajadores sociales.

La documentación en los Servicios sociales. Consideraciones generales

DEFINICIONES PARTICULARES (II)

- La documentación es el soporte al que recurrir para recuperar la historia, registra el presente que se convierte en pasado recuperable.
- La documentación independientemente del ámbito donde se esté utilizando es un valioso instrumento de recogida, gestión y utilización de la información.
- La documentación está sometida a una reglamentación y legislación general que sobrepasa lo particular de una profesión o disciplina. (Ley Orgánica 13 de Diciembre de 1999, sobre regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal).
- Algunos autores, por citar Charroalde y Pardavilla (1992) *Información, documentación e informática en servicios sociales*, plantean el tema de la documentación aludiendo a la ecuación básica "La documentación es igual a la información más el soporte", introduciendo las nuevas tecnologías y sistemas de transmisión de la información; abordando el uso que se podía dar y se debía dar a la información recogida en la documentación.

REFLEXIONES SOBRE QUE ES LO QUE PERMITE LA DOCUMENTACIÓN

- La documentación como soporte de la información nos permite:
 - Asegurar la calidad de la comunicación (emisor-mensaje/medio-receptor) entre los técnicos de una misma organización u otras con los cuales los profesionales se relacionan, coordinan, colaboran, etc...
 - Garantizar la fiabilidad en la transmisión de la información que se transmita, hecho que no ocurre cuando la transmisión es oral.
 - Evitar las transformaciones particulares que provoca el lenguaje hablado.
 - Recuperar aspectos y variables específicas de cada intervención o situación tratada una vez se ha cerrado el caso.
 - Codificar la información cualitativa y analizar estadísticamente las variables contenidas en los formularios.
 - Disponer de un sistema de información que permite monitorizar la actividad y las intervenciones de los profesionales con sus resultados.
 - Puede llegar a ser impulsor de nuevas propuestas en cuanto a políticas sociales

REFLEXIONES SOBRE EL VALOR AÑADIDO DE LA DOCUMENTACIÓN

- No hemos inventado nada nuevo, desde tiempos inmemoriales, el ser humano ha registrado la información acerca de los fenómenos o hechos que observaba y que llamaban su atención. Parece ser algo instintivo, de sentido común, inherente al ser humano. Por diferentes motivos, los seres humanos documentan fenómenos, agrupan datos, los interpretan, los transmiten, efectúan cálculos, etc.... y gracias a ello pueden incidir en las causas de los problemas detectados.
- Ejemplos:
 - Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia y Egipto, ya disponían de toda una ciencia y método de recogida y transmisión de datos, de organización social, de derechos y deberes.
 - Alejandro Magno desde el principio de su reinado en el año 336 a.C. tuvo a su disposición una cancillería de documentación donde trabajaban todos los documentos que tenían que ver con su reinado y sus conquistas.

REFLEXIONES SOBRE EL VALOR AÑADIDO DE LA DOCUMENTACIÓN (II)

- La progresiva fragmentación del conocimiento iniciada en el Renacimiento, por una parte propicia que cada disciplina busque elementos que le sean propios, aunque no siempre exclusivos por el hecho de que parten de un mismo origen. Las técnicas son las mismas, sólo cambian los instrumentos y los fines específicos.
- Como profesión el Trabajo Social es relativamente joven, pero como actividad de ayuda se remonta a la memoria de los siglos. La ayuda entre los miembros de una familia, comunidad,...siempre ha existido pero a medida que se van configurando los Estados y con la aparición del Estado de Bienestar, determinada ayuda se canaliza a través de organismos de beneficencia, mientras poco a poco se profesionaliza.
- Por su naturaleza, el Trabajo Social en su aplicación práctica realiza un gran acopio de datos; y dadas las características particulares de nuestra profesión, la documentación a utilizar para mejorar la práctica profesional ha sido motivo de preocupación para todos los profesionales del trabajo social, especialmente de aquellos que están en su ejercicio activo y en la gestión.

REFLEXIONES SOBRE EL VALOR AÑADIDO DE LA DOCUMENTACIÓN (III)

- En el Plan de estudios de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social la documentación, es un tema que se aborda de forma tangencial y no como asignatura troncal. Su abordaje no contempla para su estudio y transmisión, el diseño de la documentación ni su validación.
- Del mismo modo que el conocimiento se fragmentó, el trabajo social, a medida que avanzaba el siglo iba especializándose, fragmentándose la unidad en partes. Hoy esta fragmentación se asume como algo inevitable. La dispersión de los formularios que se utilizan para un mismo fin, ponen en evidencia las nuevas exigencias en la "entidad profesional" y es en esa exigencia donde nosotros los trabajadores sociales al frente de la atención social, la gestión de prestaciones y la intervención profesional habilitamos un campo de estudio y de trabajo que nos corresponde y nos obliga desde la ética profesional y fundamentado en el código deontológico de nuestra profesión.
- A pesar de los esfuerzos e iniciativas destinadas a homogeneizar la documentación considerada básica, de uso en cada servicio de Trabajo Social no han fructificado en la práctica general del colectivo que individualmente sigue manteniendo su sistema documental particular.

PILARES SOBRE LOS QUE ASENTAR LA DOCUMENTACION EN TRABAJO SOCIAL

- El Código Deontológico del Trabajo Social en su artículo 2 hace referencia a las **Funciones Generales de los Diplomados en Trabajo Social** señalando: **planificar, proyectar, evaluar, calcular, aplicar y modificar los servicios sociales y las políticas sociales en favor de individuos, grupos y comunidades**. Para lo cual, la **documentación** es una exigencia.
- Los trabajadores sociales operamos con gran cantidad de datos sobre las personas, los recursos, las demandas de ayuda, las necesidades, las demandas y alternativas que se utilizan, etc....por ello y atendiendo a las funciones que le son propias, el trabajador social contemplará el entorno y las circunstancias de las personas y sociedades a las que asiste. La documentación propia, pues debe mantener la sintonía con la función de los trabajadores sociales
- Algunos de los pilares sobre los que debe desarrollarse la documentación son:
 - La utilidad para el profesional, para la institución y para el cliente, en cualquier orden.
 - La preservación de la intimidad y reserva de los clientes/usuarios/pacientes.
 - Susceptible de análisis.
 - Sencillez y precisión de los instrumentos de trabajo.
 - Fomento de la recogida de datos sistemática y su posterior análisis.
 - Finalidad científica de la documentación técnica dando soporte a la investigación y posterior planificación.
 - Otros.

La documentación en los Servicios Sociales

CONCLUSION

- La documentación es,
 - soporte de información.
 - instrumento de apoyo para la toma razonada de decisiones.
- La documentación garantiza la permanencia en el tiempo.

La documentación en los Servicios Sociales

ALGUNAS CUESTIONES PARA REFLEXIONAR

- ¿Tiene alguna finalidad el documentar?
- ¿Como se tratan los documentos-formularios una vez cumplimentados?
- ¿De que modo participan los trabajadores sociales de los resultados y recomendaciones que provienen de la información recogida en su documentación?
- ¿Distancia entre profesionales, investigadores-planificadores y los profesionales de base que trabajan día a día sobre el terreno?
- ¿Cómo garantizamos la calidad de la información que se recoge, la calidad de su posterior registro y la calidad de su posterior interpretación?
- ¿Es el trabajo social interdisciplinar una “amenaza” para el mantenimiento de los documentos propios?
- ¿Garantizamos los derechos constitucionales de los ciudadanos con el uso de los documentos utilizados?

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL HOMBRE

- *"¿Qué es el hombre, un recipiente quebradizo a cualquier golpe y a cualquier sacudida. (...) Un cuerpo endeble y frágil, desvalido, indefenso por su misma naturaleza, necesitado de la ayuda ajena, abandonado a todas las insolencias de la suerte."*
- *"No nos figuramos ninguna desgracia antes de que nos suceda. (...) Pasan ante nuestra casa tantos entierros: no pensamos en la muerte; tantos funerales de niño: nosotros tenemos en mente la toga de nuestro hijos, su servicio militar, su sucesión a la herencia paterna".*
- *"Si quieres libérate de toda preocupación, imagínate, sea cual fuere el acontecimiento que temes, que se ha de realizar indefectiblemente".*
- *"El sabio no lo hecha todo a la peor parte, ni busca a quien culpar del infortunio".*
- *"Me preguntas en que he aprovechado el tiempo: He comenzado a ser mi propio amigo".*

(Séneca)

7.- La documentación en los Servicios Sociales. Aspectos legislativos

- La Ley 11/2003 de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid establece la necesidad del uso de un proceso de documentación en la gestión de los Servicios Sociales,
 - Al fijar el objetivo de los Servicios Sociales, ... *la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficit de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en **cada etapa de la vida** y traducirse en problemas personales.*
 - Al establecer las características de la actuación, *Responsabilidad pública, Protagonismo de la persona, Globalidad, Concurrencia, Coordinación.*

La documentación en los Servicios Sociales. Aspectos legislativos (II)

- Al establecer los derechos del ciudadano,... *A una información suficiente y veraz, A participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, A la confidencialidad respecto a la información, A la continuidad en la prestación, A presentar sugerencias y reclamaciones.*
- Al establecer las obligaciones del ciudadano, ... *Facilitar información veraz sobre sus circunstancias, Acudir a las entrevistas con los profesionales.*
-
- La continuidad a lo largo de la vida, la relación administración-usuario, la relación entre profesionales, la relación entre administraciones, las relación administración-empresas, la relación entre empresas,**TODO ESTO PRECISA UN SOPORTE DOCUMENTAL**

La documentación en los Servicios Sociales.

Aspectos legislativos (III)

- La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal, obliga a un trato confidencial de la información personal.
 - Obviamente, y tal y como establece la Ley 11/2003 de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid el manejo de los datos del usuario está sometido a la Protección de datos de carácter personal que establece la Ley 15/1999.
 - La protección de datos debe entenderse dentro de la protección del honor, la intimidad personal y familiar de los ciudadanos de acuerdo con lo previsto en el artículo 18.4 de la Constitución Española de 1978.

La documentación en los Servicios Sociales.

Aspectos legislativos (IV)

- ✎ Ley 41/2002, de noviembre básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- ✎ Convenio sobre los Derechos del Hombre y la Biomedicina en vigor en España desde Enero 2000.
- ✎ Real Decreto 994/ 1999, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- ✎ Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo.
- ✎ Ley Orgánica 5/1992 de 29 Octubre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal,
 - Art. 9 la obligación del responsable del fichero para adoptar medidas de índole técnica y organizativas que garanticen su seguridad.
- ✎ Código Deontológico del Trabajo Social,
 - Art. 11 refiere el derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información.
 - Art. 36 refiere el secreto profesional.

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL HOMBRE (II)

☛ *“Obra sólo según una máxima tal que puedas querer que se torne ley universal”.*

☛ *“Obra de tal modo que uses la humanidad, tanto en tu persona, como en la persona de cualquier otro, siempre como un fin al mismo tiempo, y nunca solamente como un medio”.*

(Immanuel Kant)

8.- La documentación en los Servicios Sociales. Clasificación de los documentos.

Objetivos

- La documentación utilizada se puede clasificar en los siguientes grupos:
 - Documentos Base
 - Documento Específicos de UTS
 - UTS Primera Atención.
 - UTS Zona.
 - UTS Programas.
 - Documentos Generales y Específicos para la solicitud de prestaciones.

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos Base

- ✍ **Expediente:** carpeta que incluye toda la información y documentación relacionada con una persona o un núcleo familiar.
- ✍ **Instancia General:** documento que se utiliza para la comunicación/petición/reclamación etc.,... de cualquier persona con la administración. Consta de datos personales, expone y solicita.

La documentación en los Servicios Sociales

Documento Específicos de UTS

● UTS Primera Atención

- **Ficha de usuario de primera Atención:** Documento específico de uso exclusivo de la UTS de Primera Atención. (FUPA).
- **Informes Sociales:** Dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en trabajo social. Contiene la síntesis de la situación objeto, valoración, dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional.
- **Informe de derivación/ propuesta:** Documento específico de los profesionales de la acción social y de los servicios sociales. En el ámbito de los servicios sociales lo utilizamos para dar a conocer a otro profesional o a otra institución la situación objeto de estudio; especificando de forma sistemática y concisa el problema planteado, la valoración técnica y la documentación que se adjunta. Este soporte de trabajo, en los servicios sociales del ayuntamiento de Madrid, tiene gran importancia llegando incluso a considerarle “documento estrella” , pues contempla de forma breve un apartado donde el profesional o servicio receptor tiene la posibilidad de plantear la resolución final de modo que alimenta y enriquece todo el proceso de intervención.

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos específicos de UTS

- Todos estos documentos pueden ser generados con SELENE, la aplicación informática de gestión de la información de la UTS de Primera Atención.
- SELENE permite en realidad generar de forma integrando y desde los distintos niveles de atención la casi totalidad de documentos,
 - FUPA
 - Historia Social
 - DIS
 - Informes Sociales
 - Documentación de Intervención
 - RMI
 - Informe de de derivación
 - ETMF
 - Educación Social
 - Escala de valoración

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos específicos de UTS

UTS de Zona

- **Historia Social:** Es un instrumento propio del trabajador social de la UTS de Zona.
 - La definición de la **Historia Social** aceptada por el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, sería: *"es el documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y de cualquiera otros significativos de la situación sociofamiliar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y la evolución de tal situación"*.
 - **Propuesta de definición por parte del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales:** La **Historia Social** es un instrumento vivo y por tanto abierto en el proceso de trabajo. La Historia Social también tiene una fecha de caducidad en sus contenidos y en los documentos que incluye.

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos específicos de UTS

UTS de Zona (II)

- **Diseño de Intervención Social Individual- Familiar:** es un instrumento metodológico o soporte específico para esta intervención que se dispensa desde la UTS Zona, utilizando el Diseño de Intervención Social (DIS). Este documento recoge los momentos centrales del proceso de intervención: formulación de la intervención, la revisión y la finalización con la evaluación correspondiente. Todos los casos atendidos en la UTS-Zona, deberán tener un DIS formulado por escrito. La duración del proceso de intervención con un usuario/ núcleo familiar no excederá de dos años.
- **Diseño de Intervención Social Individual- Familiar Tipo SAD MAYORES:** En este caso la diferencia con respecto al DIS Individual/ Familiar vendría dada por el titular de la prestación o demanda, que en el caso que nos ocupa se trataría de una persona mayor de 65 años. Es un instrumento metodológico o soporte específico para esta intervención que se dispensa desde la UTS Zona, utilizando el Diseño de Intervención Social (DIS). Este documento recoge los momentos centrales del proceso de intervención: formulación de la intervención, la revisión y la finalización con la evaluación correspondiente.

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos específicos de UTS

UTS de Zona (III)

- Todos los casos atendidos en la UTS-Zona, deberán tener un DIS formulado por escrito. La duración del proceso de intervención con un usuario/ núcleo familiar no excederá de dos años. Los DIS se pueden generar con SELENE.
- **Hoja de Seguimiento:** conocida en nuestro entorno municipal como la Hoja Rosa. En la hoja de seguimiento el profesional registra la intervención social, y a su vez codifica o hace una descripción del problema, punto fuerte, demanda, atención, bajas, introduciendo el código asignado al usuario con el que se hace dicho seguimiento, la ayuda económica correspondiente, fecha de concesión, fecha de baja, DIS objetivo marco, fecha de próxima revisión, entrevista con el usuario.
- **Informe Social:** Es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el Diplomado en Trabajo Social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y la entrevista donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional.

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos específicos de UTS

UTS de Zona (IV)

- **Informe de derivación/ propuesta:**

Documento específico de los profesionales de la acción social y de los servicios sociales. En el ámbito de los servicios sociales lo utilizamos para dar a conocer a otro profesional o a otra institución la situación objeto de estudio; especificando de forma sistemática y concisa el problema planteado, la valoración técnica y la documentación que se adjunta. Este soporte de trabajo, en los servicios sociales del ayuntamiento de Madrid, tiene gran importancia llegando incluso a considerarle “documento estrella” , pues contempla de forma breve un apartado donde el profesional o servicio receptor tiene la posibilidad de plantear la resolución final de modo que alimenta y enriquece todo el proceso de intervención.

La documentación en los Servicios Sociales

Documentos específicos de UTS

UTS de Programas

- Programa de Mayores
 - Lista de documentos, los más importantes, objetivo
- Programa de Familia e Infancia
 - Lista de documentos, los más importantes, objetivo
- Programa de Rentas Mínimas de Inserción
 - Lista de documentos, los más importantes, objetivo
- Programa de Voluntariado
 - Lista de documentos, los más importantes, objetivo

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL TRABAJADOR SOCIAL

“El Trabajador Social debe ser una persona genuinamente afectuosa, con el don de la cordialidad. Debe estar deseoso de entender los sentimientos y experiencias de los otros, dispuesto a oír lo que la otra persona piensa de su problema, y ser capaz de acompañarla pacientemente en los esfuerzos por hallar una solución” (Gordon Hamilton).

9.- La documentación en los Servicios Sociales. Relación con los protocolos de actuación.

- El protocolo de actuación hace referencia al modo estandarizado de proceder en determinados supuestos de la intervención social con los diferentes colectivos a los que se haga referencia.
- El Ayuntamiento de Madrid a través del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía concretamente tiene establecidos:
- Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, Instituto Madrileño del Menor y la Familia, y el Ayuntamiento de Madrid, Área de Servicios Sociales.
- Protocolo de Colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid para la atención a personas mayores en situación de especial fragilidad. Ambas Direcciones Generales, la de Mayores y la del Servicio Madrileño de Salud establecen el seguimiento Interinstitucional
- Protocolo de actuación entre el Ayuntamiento de Madrid y los Centros de Atención Social a Inmigrantes.
- Convenios de Colaboración entre las distintas Direcciones Generales dependientes del propio Ayuntamiento para dar respuestas a los temas relacionados con la Mujer y el Empleo.
- Todos estos protocolos generan su propia documentación específica a través de las cuales se desarrollan las actuaciones recogidas en ellos.

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL VALOR DEL TRABAJO SOCIAL

- ☛ *"En las adversidades sale a la luz la virtud"*
(Aristófanes)
- ☛ *"No fracasa en este mundo quien le haga a otro más llevadera su carga"* (Charles Dickens)
- ☛ *"Servid cien veces, negaos una, y nadie se acordará más que de vuestra negativa"*
(Plinio el joven)

10.- La documentación en los Servicios Sociales. El uso instrumental. La cadena documental.

- La cadena documental debe entenderse como el proceso de evolución de la documentación que se desarrolla conforme tiene lugar el proceso de intervención con el usuario.
- Ejemplos,
 - Ayuda a Domicilio.
 - Usuario atendido por UTS 1ª Atención
 - Usuario → Solicitud Ayuda
 - Trabajador Social → FUPA
 - FUPA → Derivación a UTS Zona.
 - UTS Zona → Historia Social.
 - La Historia Social contiene,
 - DIS.
 - Hoja de Seguimiento (entrevistas).
 - Orden de alta en la prestación.

La documentación en los Servicios Sociales. El uso instrumental. La cadena documental (II)

■ Ayuda a domicilio (Cont.)

- Orden de alta en la prestación → UTS Programa
- UTS Programa → Da el orden de alta a la empresa de servicios concertada.
- UTS Zona en coordinación con UTS Programa realiza el seguimiento de la Prestación y del usuario, utilizando,
 - Hoja de seguimiento
- Toda la información se incorpora a la Historia Social.
- UTS Zona a tenor del seguimiento por cumplimiento de objetivo, por variación de situación, o por petición del usuario da en el momento oportuno la baja de la prestación, utilizando,
 - Orden de baja en la prestación.

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE LOS VALORES CULTURALES

- *"El comienzo de la sabiduría es el silencio" (Pitágoras)*
- *" Me he arrepentido muchas veces de haber hablado, jamás de haber callado" (Jenócrates)*
- *" La humildad es el hilo con el que se encadena la gloria" (proverbio árabe)*
- *" Dar ejemplo no es la principal manera de influir sobre los demás; es la única manera" (A. Einstein)*

11.- La documentación en los Servicios Sociales. El análisis de los documentos.

- El Artículo 3 del Código Deontológico de Trabajo Social, plantea como instrumentos específicos de los Diplomados en Trabajo Social los documentos: Historia Social, Ficha Social, Informe Social y Proyecto de Intervención.
- Incluimos la descripción de los principales documentos que dan soporte al trabajo social.
- El objeto de su presentación aquí, además de para completar la información, es fomentar entre nosotros el debate sobre el uso de ellos, sus virtudes y sus aspectos mejorables.
- Es esencial identificar el por qué y la utilidad de cada uno de los campos incluidos en los documentos

Análisis de los documentos

UTS Primera Atención:

► **Ficha de usuario de primera Atención:** Documento específico de uso exclusivo de la UTS de Primera Atención. (FUPA).

■ La **estructura** del documento **FUPA** es la siguiente:

- Datos del usuario/titular.
- Síntesis de la intervención con el usuario: aquí se incluyen aspectos tales como: n° de entrevistas, descripción breve de la demanda y demanda y atención.
- Cierre del caso en primera atención por resolución, abandono o derivación a zona u otros dispositivos.
- Propuesta de UTS 1ª Atención a UTS Zona.

■ La transparencia adjunta muestra el formato

Análisis de los documentos

UTS Primera Atención.

Informe Social:

• La estructura del documento Informe Social es la siguiente.

- Fecha.
- Seguimiento de la Intervención Social.
- Codificación/Nº de Expediente.
- Descripción (Problema, Punto Fuerte, Demanda, Atención, Bajas) /Código/Usuario.
- Ayudas Económicas/ Fecha de Concesión/ Fecha de Baja.
- DIS Objetivo Marco/ Fecha de Revisión/ Entrevista.

• La transparencia adjunta muestra el formato documental del Informe Social

Análisis de los documentos

UTS Primera Atención.

Informe de derivación/ propuesta:

- La estructura del documento Informe de derivación/ propuesta es la siguiente.
 - Junta Municipal de / Centro de SSSS/ Referencia.
 - De / A.
 - Usuario: Datos Personales, Domicilio, Teléfono.
 - Problema Planteado.
 - Valoración Técnica.
 - Documentación que se adjunta, Fecha y Firma del Trabajador Social Emisor.
 - Resolución del Servicio Receptor, Fecha y Firma del Trabajador Social Receptor.
- La transparencia adjunta muestra el formato documental del Informe de derivación/ propuesta.

Análisis de los documentos UTS Zona. Historia Social

- ✓ Es un instrumento propio del trabajador social de la UTS de Zona.
- ✓ La **Estructura de la Historia Social** es la siguiente:
 - **Datos de referencia:** referido al profesional del caso.
 - **Datos del Usuario y núcleo de convivencia:** incluiría los datos personales del usuario, sexo, estado civil, parentesco, estado de salud,...
 - **Datos de Vivienda/ Hábitat:**
 - **Documentos presentados por el usuario:**
 - **Dinámica Familiar:**
 - **Entorno Social:**
 - **Interpretación diagnóstica:**
 - **Valoración de problemas:**
 - **Demanda Presentada/ Atención Prestada:**
 - **Motivo de Baja del Expediente:**
- ✓ La transparencia adjunta muestra el formato documental de la Historia Social.

Análisis de los documentos UTS Zona.

Diseño de Intervención Social Individual-Familiar:

- Es un instrumento metodológico o soporte específico para esta intervención que se dispensa desde la UTS Zona, utilizando es Diseño de Intervención Social (DIS). Este documento recoge los momentos centrales del proceso de intervención: formulación de la intervención, la revisión y la finalización con la evaluación correspondiente.
- La **estructura del DIS**, es:
- **Formulación.**
 - Demanda/ Problemas que motivan la intervención.
 - Puntos Fuertes.
 - Valoración Diagnóstica.
 - Objetivos Marco de la Intervención: Prevención, Modificación y Contención.
 - Objetivos Específicos de la intervención.
 - Plazo de consecución de objetivos.
 - Intervención profesional: entrevistas, visitas, actuaciones concretas,..
 - Pautas a seguir por el usuario.
 - Recursos y prestaciones a utilizar.
 - Indicadores de evaluación: resultados obtenidos, resultados esperados.

Análisis de los documentos UTS Zona. Diseño de Intervención Social Individual- Familiar II:

Revisión del DIS.

- **Modificaciones/ Cambios referidos a,**
 - Problemas.
 - Puntos Fuertes.
 - Objetivos Marco/ Específicos.
 - Intervención Profesional.
 - Pautas del usuario.
 - Recursos y prestaciones.
 - Otros.

Finalización del Diseño de Intervención Social. Evaluación Global.

- Problemas sobre los que se ha intervenido.
- Evaluación de la Intervención.
- Motivos de la finalización.
- Observaciones.

La transparencia adjunta muestra el formato documental del DIS Individual-Familiar.

Análisis de los documentos UTS Zona.

Diseño de Intervención Social Individual-Familiar Tipo SAD MAYORES

- La diferencia con respecto al DIS Individual/ Familiar vendría dada por el titular de la prestación o demanda, que en el caso que nos ocupa se trataría de una persona mayor de 65 años. Es un instrumento metodológico y un soporte documental específico para esta intervención, que se dispensa desde la UTS Zona, utilizando el Diseño de Intervención Social (DIS).
- Este documento recoge los momentos centrales del proceso de intervención: formulación de la intervención, la revisión y la finalización con la evaluación correspondiente.
- La estructura del DIS, es:
- **Formulación.**
 - Demanda/ Problemas que motivan la intervención.
 - Puntos Fuertes.
 - Valoración Diagnóstica.
 - Objetivos Marco de la Intervención: Prevención, Modificación y Contención.
 - Objetivos Específicos de la intervención.
 - Plazo de consecución de objetivos.
 - Intervención profesional: entrevistas, visitas, actuaciones concretas,..
 - Pautas a seguir por el usuario.
 - Recursos y prestaciones a utilizar.
 - Indicadores de evaluación: resultados obtenidos, resultados esperados.

Análisis de los documentos UTS Zona. Diseño de Intervención Social Individual- Familiar Tipo SAD MAYORES II

Revisión del DIS.

- **Modificaciones/ Cambios referidos a,**
 - Problemas.
 - Puntos Fuertes.
 - Objetivos Marco/ Específicos.
 - Intervención Profesional.
 - Pautas del usuario.
 - Recursos y prestaciones.
 - Otros.

Finalización del Diseño de Intervención Social. Evaluación Global.

- Problemas sobre los que se ha intervenido.
- Evaluación de la Intervención.
- Motivos de la finalización.
- Observaciones.

La transparencia adjunta muestra el formato documental del DIS Individual-Familiar. Tipo SAD Mayores.

Análisis de los documentos UTS Zona.

Hoja de Seguimiento:

- ✎ En la hoja de seguimiento los trabajadores sociales registramos la intervención social, y a su vez la codificamos.
- ✎ La **estructura** de la Hoja de Seguimiento es,
 - Fecha.
 - Seguimiento de la Intervención Social.
 - Codificación/Nº de Expediente.
 - Descripción (Problema, Punto Fuerte, Demanda, Atención, Bajas) /Código/Usuario.
 - Ayudas Económicas/ Fecha de Concesión/ Fecha de Baja.
 - DIS Objetivo Marco/ Fecha de Revisión/ Entrevista.
- ✎ La transparencia adjunta muestra el formato documental de la Hoja de Seguimiento.

Análisis de los documentos UTS Zona.

Informe Social

- ✓ Es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el Diplomado en Trabajo Social
- ✓ La **estructura** del Informe Social es,
 - Fecha.
 - Seguimiento de la Intervención Social.
 - Codificación/Nº de Expediente.
 - Descripción (Problema, Punto Fuerte, Demanda, Atención, Bajas) /Código/Usuario.
 - Ayudas Económicas/ Fecha de Concesión/ Fecha de Baja.
 - DIS Objetivo Marco/ Fecha de Revisión/ Entrevista.
- ✓ La transparencia adjunta muestra el formato documental del Informe Social.

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL SABER HUMANO

- *"Estudio no para saber algo más, sino para saber algo mejor" (Séneca)*
- *"El primer paso de la ignorancia es presumir de saber" (Baltasar Gracián)*
- *"A pesar de que ya soy mayor, sigo aprendiendo de mis discípulos" (Cicerón)*
- *"La verdadera sabiduría está en reconocer la propia ignorancia" (Sócrates)*
- *"La mayor sabiduría que existe es conocerse a uno mismo" (Galileo)*

12.- La documentación en los Servicios Sociales. El ciclo de vida de un documento

- El ciclo de vida consiste en todo el proceso desde que se identifica la necesidad social, y por tanto la necesidad de diseñar un documento hasta que se desecha su utilización. Incluye por tanto todo el proceso de detección, diseño, y desarrollo.
- Todo el proceso de diseño y de utilización de la documentación esta íntimamente relacionado con el propio diseño y desarrollo de la intervención.
- Se incluye una descripción de una propuesta de ciclo de vida del documento.

La documentación en los Servicios Sociales.

El ciclo de vida de un documento (II)

☛ Fase de Detección

- Detección de la necesidad social.
- Identificación del soporte legal.

☛ Fase de Diseño

- Diseño del proceso de intervención.
 - Estudio de experiencias similares.
 - Análisis de alternativas.
 - Selección de la estrategia de intervención.
 - Identificación de la información precisa para diseñar la intervención.
 - Identificación de la información precisa para realizar el seguimiento de la intervención.
 - Identificación de la información precisa para la evaluación de la intervención.
 - Identificación de la información para la valoración, crítica y mejora del servicio.
 - Definición detallada del proceso de intervención.
- Diseño de la documentación aplicable.
- Diseño de la cadena documental.

La documentación en los Servicios Sociales.

El ciclo de vida de un documento (III)

Fase de Desarrollo

- Desarrollo del proceso de intervención.
 - Utilización de la documentación.
 - Propuestas de modificación acorde a la experiencia.
 - Archivo de la documentación.
- Modificación del diseño del proceso de intervención.
- Modificación del diseño de la documentación.
- Propuestas de modificación de la Política Social.
- Sobreseimiento de la documentación.

La documentación en los Servicios Sociales.

El ciclo de vida de un documento (IV)

- En todo lo relacionado con el desarrollo del ciclo de vida de la documentación se deben tener en cuenta los siguientes aspectos
- Obligaciones legales de custodia y destrucción de la documentación.
- ¿Quién y como debe realizar el diseño? ¿Quiénes deben intervenir en el diseño?.
 - Aproximación Top-Down.
 - Aproximación Bottom-Up.
- Planteamiento Interdisciplinar.

La documentación en los Servicios Sociales.

El ciclo de vida de un documento (V)

- Por otra parte a lo largo del ciclo de vida creemos que es imprescindible tener en cuenta los siguientes principios.
 - Principio de Legalidad, toda actuación debe ser conforme a las leyes del Estado de Derecho.
 - Principio de Eficacia, es preferible hacer algo que estar esperando a conseguir la solución perfecta.
 - Principio de Prudencia, valorar y sopesar antes de actuar, mejor nada que empeorar la situación.
 - Principio de Humanidad, trabajamos con seres humanos, personas dignas.

Algunos Textos para Reflexionar SOBRE EL ACTUAR HUMANO

- *"Un hombre inteligente es aquel que sabe ser tan inteligente como para contratar gente más inteligente que él" (JFK)*
- *"Los únicos que no se equivocan son los que están dormidos" (Ingvan Kamprad, fundador de Ikea)*
- *"Un hombre que ha cometido un error y no lo corrige está cometiendo otro error" (Confucio)*
- *"Humano es errar; pero sólo los estúpidos perseveran en el error" (Cicerón)*

13.- La documentación en los Servicios Sociales. Foro de debate.

- Se han comentado muchas ideas a lo largo de la ponencia, ahora es el momento de recoger y de discutir sobre ellas para mejorar nuestra formación con el intercambio de experiencias y/o aportaciones.
- Temas que nos gustaría discutir,
 - Crítica a la documentación en general.
 - Crítica a documentos específicos de los presentados.
 - XXXXX

14.- Referencias

- ✓ "Política Social". Carmen Alemán Bracho y Jorge Garcés. Ed. MacGrawwHill. 1998.
- ✓ "Libro Verde del Trabajo Social". Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Instrumentos de Documentación Técnica. Dolors Colom Masfret. 2005.
- ✓ "El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad". Richard Sennett. Ed. Anagrama. 2003.
- ✓ Centros de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid: Criterios Organizativos para la mejora de la atención social. Área de Servicios Sociales Madrid, 2ª Edición Mayo de 2000.
- ✓ "Diccionario del Trabajo Social". Ezequiel Ander-Egg. Editorial El Ateneo 1984.
- ✓ "1000 años de Filosofía". Rom Harré. Editorial Taurus.
- ✓ "Procedimiento de colaboración para la atención social a menores". Area de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid e Instituto del Menor y la Familia de la CAM.
- ✓ "Las consolaciones de la Filosofía". Alain de Botton. Editorial Taurus.
- ✓ "Historia universal de la Filosofía". Hans Joachim Störing. Editorial Tecnos.

Para terminar,

- todos nuestros pequeños actos como personas y trabajadores sociales son la simiente del mundo del mañana,
- "... que el bien aumente en el mundo depende en gran parte de actos no históricos; y que ni a vosotros ni a mí nos haya ido tan mal en la vida como podría habernos ido se debe, en buena parte, a todas las personas que vivieron con lealtad una vida anónima y descansan en tumbas que nadie visita". (George Eliot, Middlemarch).*
- "Un país no funciona por que haya unos pocos grandes hombres o grandes genios, un país funciona por que cada persona se dedica a realizar con toda su buena fe, con su mejor entender y de la mejor manera que sabe aquello que tiene que hacer, su trabajo, sus obligaciones, sus responsabilidades para con los demás y para sí mismo". (Anónimo).*
- Educar a los hombres no es como llenar un vaso, es como encender un fuego. (Aristófanes).*

